



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

Núm. d'expedient: 20244123

### **1. Objecte**

L'objecte del contracte són els serveis d'interpretació i traducció de llengües a diferents oficines de denúncies o unitats de la Guàrdia Urbana de Barcelona, amb criteris de contractació pública sostenible.

### **2. Finalitat del contracte**

La finalitat del contracte és facilitar a les persones de parla estrangera que han estat víctimes o testimonis d'algun delictes o infracció, la interposició de les corresponents denúncies o la prestació de declaracions.

Els objectius del servei són:

- Prestar una atenció personalitzada a les persones de parla estrangera que es personin a l'oficina, en diferents idiomes.
- Donar suport a la Guàrdia Urbana de Barcelona en les tasques d'interpretació i/o traducció.

### **3. Descripció de les activitats a realitzar**

- Atendre les víctimes d'un fet delictiu quan sigui necessària la interpretació o traducció de les seves manifestacions.
- Quan parlem de persones afectades al servei fem referència a persones estrangeres, es a dir que tot que poguessin tenir coneixements ja sigui de català o castellà o si anessin acompanyats de persones que dominen castellà o català, això no implica en cap moment que no se'ls hagi d'assistir en la seva llengua on es poden expressar personalment de manera més eficient per la denúncia.
- Emplenar el formulari que ha de recollir les dades de la persona denunciant, quan sigui necessària la interpretació o traducció de les seves manifestacions, i donar-ne trasllat a l'agent de la GUB que ha de formalitzar la denúncia.
- Prestar suport a l'agent de la GUB que ha de formalitzar la denúncia quan sigui necessari interpretar o traduir les manifestacions de la persona denunciant.
- Resoldre les incidències que es produeixin quan sigui necessària la seva intervenció com a intèrprets.
- Informar les persones denunciants sobre els procediments a seguir en cas d'un fet delictiu, quan sigui necessari interpretar o traduir les seves manifestacions.

- Traduir aquells documents que tinguin alguna relació amb denúncies, declaracions, o intervenció com a testimonis.
- Portar el control de les denúncies gestionades i les activitats realitzades per les persones adscrites a l'execució del contracte. Les dades tractades seran a efectes estadístics i sense la incorporació de dades de caràcter personal que puguin identificar a persones individuals, d'acord amb el contingut determinat a la LO 3/2018 de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Donar suport en general a la Guàrdia Urbana en tasques d'interpretació i traducció.
- Facilitar verbalment, a les persones que acudeixin a les oficines on es presta el servei, per sol·licitar informació o tràmits que no corresponguin a la GUB o al CME, els telèfons o les adreces a les que poden acudir (010, 012, BSM telèfons de dipòsits municipals, etc.) quan sigui necessari interpretar o traduir les seves manifestacions.

#### **4. Característiques tècniques**

##### 4.1 Horari i lloc de prestació del servei

El servei es prestarà de forma presencial a la Unitat Territorial 1, Ciutat Vella, de la Guàrdia Urbana de Barcelona, ubicada actualment a La Rambla núm. 43, de Barcelona, i a l'Oficina conjunta de recepció de denúncies de la Guàrdia Urbana i de Mossos d'Esquadra, ubicada actualment al Pg. Joan de Borbó núm. 32, de Barcelona. Tanmateix, el servei es podrà prestar també, segons les necessitats que es detectin per l'Ajuntament, a qualsevol altra Unitat que ho requereixi respectant el mateix horari que tenen a la unitat a la qual estan adscrites.

##### Horaris d'atenció al públic:

- Unitat Territorial 1, Ciutat Vella, de la Guàrdia Urbana de Barcelona:  
Els 365 dies de l'any (366 any de traspàs) de 10:00 a 24:00 hores.
- Oficina conjunta de recepció de denúncies de la Guàrdia Urbana i de Mossos d'Esquadra:  
Els 365 dies de l'any (366 any de traspàs) amb la següent distribució horària:
  - Horari ordinari: des de l'1 de gener fins a finals del mes de maig i des de finals del mes de setembre fins al 31 de desembre, de 10:00 a 22:00 hores.
  - Horari d'estiu: des de finals del mes de maig fins a finals del mes de setembre, de 10:00 a 24:00 hores.

La data exacta d'inici i final de l'horari d'estiu, es decidirà anualment abans del seu començament, comunicant-se al contractista amb suficient antelació.

Es considera horari nocturn des de les 22:00 fins a les 24:00 hores.

El servei ha de prestar-se durant tot l'horari d'atenció al públic de l'oficina, al menys per un tècnic intèrpret-traductor. En cas que aquest tècnic necessiti



absentar-se per causa imprevista, però justificada, la incidència haurà de ser comunicada pel coordinador designat pel contractista al responsable del servei de la Guàrdia Urbana en l'oficina corresponent, per via telefònica. El contractista substituirà la persona que ha hagut d'abandonar el lloc de treball per un altra, igualment qualificada, en un termini inferior a 2 hores.

#### 4.2 Identificació

Les persones que prestin el servei d'interpretació/traducció han de dur una placa identificadora en la què ha de figurar el nom i les inicials dels cognoms del treballador/a, un número identificador, el logotip de l'empresa contractista i els idiomes que parli, a efectes de facilitar la seva comunicació amb la persona denunciant. Tot això subministrat a càrrec de la pròpia empresa.

#### 4.3 Equip de treball

L'empresa contractista ha de disposar durant tota l'execució del contracte del personal necessari i suficient per desenvolupar l'objecte contractual.

##### 4.3.1 Titulació:

Aquest personal ha d'estar en possessió de la titulació acadèmica específica de coneixements d'idiomes o bé la possessió de la nacionalitat d'un estat que tingui l'idioma com a propi o amb la concurrència de condicions que permetin acreditar el coneixement de l'idioma d'acord amb la normativa vigent, del personal traductor que realitzi el servei.

Aquesta documentació acreditativa es requerirà a l'empresa que resulti adjudicatària. Aquests requisits de titulació/nacionalitat s'han de mantenir durant tota l'execució del contracte, i, en concret, són els següents:

- Titulacions oficials que acreditin el coneixement de l'idioma, expedides per centres oficials o homologats a Espanya, com Llicenciatures, Diplomatures o Titulacions equivalents, expedides per les Escoles d'idiomes, Diplomatures en carreres de Filologia de llengües vives, Llicenciatura/Diplomatura de Traducció i altres títols o documents que acreditin de manera oficial el coneixement de l'idioma que es tracti.

- Titulacions o documents expedits per Organismes Internacionals o per centres oficials d'altres països i que estiguin homologats o reconeguts per l'autoritat espanyola competent.

Idiomes que cal acreditar: Totes les persones que s'adscriuïn a l'execució del contracte han d'acreditar el coneixement del idioma català, espanyol, anglès i d'un quart idioma d'entre els següents: francès, italià, alemany, rus.

També es podrà prestar el servei en altres idiomes que puguin figurar a l'oferta del contractista, sempre que es respectin els requisits esmentat anteriorment.

El nivell mínim exigít per a cada idioma és el C1, per a aquells idiomes inclosos en el Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR) o bé tenir la nacionalitat d'un estat que tingui l'idioma com a propi o la concurrència de condicions que permetin acreditar el coneixement de l'idioma, per a la resta d'idiomes no inclosos en el MECR, d'acord amb la normativa vigent.

Per a traductors/ intèrprets en llenguatge de signes hauran de trobar-se en possessió de titulació acadèmica específica de coneixement de l'idioma, mínim B-2.

#### 4.3.2 Experiència:

Les persones adscrites a l'execució del contracte han de tenir una experiència mínima d'1 any en treball d'intèrpret o traductor.

A més les persones que s'adscriuïn a l'execució del contracte han de tenir capacitat comunicativa, empatia i aptituds per a la resolució d'incidències.

També han de tenir regularitzada la seva situació laboral i no haver estat condemnats per cap delictes, o en cas d'haver-ho estat, tenir els antecedents penals cancel·lats d'acord amb la legislació del país d'origen. Aquest requisit s'haurà d'acreditar mitjançant el certificat corresponent.

#### 4.4 Característiques tècniques dels equips de treball relatius al criteri d'adjudicació nº 2 del PCAP

##### 4.4.1 Servei de tele-interpretació, consistent en un sistema d'interpretació lingüística

Per a la correcta prestació d'aquest servei serà necessari que l'empresa contractista subministri dos equips (que seran propietat de l'empresa contractista) que hauran d'incloure: telèfon mòbil i biauricular mans lliures amb doble micro i audio per connectar-se al terminal mòbil o equivalent. El biauricular o sistema equivalent haurà de garantir una distància mínima entre els dos usuaris de 2 metres i permetre la comunicació simultània de dues persones amb l'intèrpret a través del terminal mòbil. Així mateix serà la pròpia empresa adjudicatària qui faciliti les mesures sanitàries antiCOVID-19 per a l'ús de tots els components d'aquest equip.

##### 4.4.2 servei de tele-interpretació en llengua de signes

Per a la correcta prestació d'aquest servei serà necessari que l'empresa contractista subministri dos equips (que seran propietat de l'empresa contractista) basats en l'ús d'un sistema de videotelefonía. Aquest equip permetrà la comunicació simultània de dues persones amb l'intèrpret a través del terminal mòbil alhora que permetrà una distància mínima entre els dos usuaris de 2 metres. Així mateix serà la pròpia empresa adjudicatària qui faciliti les mesures sanitàries antiCOVID-19 per a l'ús de tots els components d'aquest equip.

##### Instal·lació dels equips

S'entendrà per instal·lació, el lliurament del material ofert, la seva distribució física i la disposició dels equips tècnics necessaris per a la connexió dels diferents subministres propis de l'equip.

En cas d'avaria o de mal funcionament de qualsevol dels aparells subministrats, s'haurà de substituir per una altre equivalent, en el termini màxim de 24 hores.



En cas d'oferir-se aquesta millora, s'ha de prestar en el mateix horari que l'establert per la prestació principal.

L'empresa adjudicatària facilitarà un número de telèfon únic i exclusiu d'accés al servei que permetrà seleccionar de manera intuïtiva l'idioma de l'interpret sol·licitat.

## **5. Obligacions de l'Ajuntament**

Sempre que sigui possible, es facilitarà una oficina per l'atenció personalitzada als ciutadans, en les dependències en què es presti el servei indicats al punt 4.1. i un telèfon fix.

## **6. Forma de seguiment i control**

El contractista designarà un coordinador/a del servei que tindrà les següents funcions:

- Control i coordinació de la prestació del servei.
- Interlocució amb els responsables municipals sobre els temes relacionats amb la prestació del servei, com ara:
  - Gestió de les suplències d'acord amb el procediment establert.
  - Repartiment i recollida d'uniformes.
  - Control de qualitat i informació mensual sobre el funcionament del servei i del personal.
- Resolució d'incidències.

El coordinador ha de tenir un telèfon mòbil de contacte, per a la seva immediata localització, durant l'horari que es presta el servei, per tal de resoldre incidències de la seva responsabilitat.

Es farà una reunió amb els representants del contractista prèviament a l'inici de l'execució del contracte, amb l'objecte de posar en marxa el servei i determinar el contingut dels informes que s'hauran d'entregar periòdicament. Posteriorment, es realitzaran reunions de seguiment amb el coordinador designat pel contractista, amb periodicitat trimestral, o mensual si s'estima necessari pel bon desenvolupament del servei.

Com a mínim, han de realitzar-se els informes següents:

- Informe setmanal de les possibles incidències durant el servei, sobre horaris i cobertura del servei.
- Informe setmanal amb el nombre de serveis realitzats especificant: franja horària de prestació, la llengua en que s'atén, llengua de la persona atesa, duració de la prestació i grau de satisfacció de la persona afectada.
- Proposta de millores en el servei.
- Altres tipus d'informes o indicadors sobre la prestació del servei que es requereixin.

## 7. Memòria d'organització del servei

Els licitadors han de presentar una memòria relativa a l'organització, planificació i gestió de les prestacions que es volen executar

Requisits generals d'organització del servei:

-Atès que aquest treball es realitzi en dependències de l'Administració, el personal de l'empresa contractista haurà de portar signes d'identificació a on consti de forma visible la pertinència a l'empresa contractista. Si van uniformats, aquests vestits han de ser plenament diferent de l'uniforme dels empleats públics.

-En cap cas l'administració contractant facilitarà al personal de l'empresa contractista les dades o claus d'accés a les dependències municipals, ni seran sotmesos a cap tipus de control de presència per part de l'Administració, sens perjudici del control que ha d'exercir directament l'empresa contractista.

-Els mitjans necessaris per a l'execució del contracte han de ser proporcionats per l'empresa contractista (ordinadors, material d'oficina, telèfons, etc....)

-En cap cas es podrà dotar al personal de l'empresa contractista de compte de correu electrònic corporativa ni d'accés a la intranet ni targetes de visita amb les dades de l'administració.

-L'horari de treball d'aquest personal el determinarà la seva empresa, sense que sigui d'aplicació les reduccions de jornada dels empleats públics (festes patronals, estiu.....). Qualsevol incidència serà comunicada pel responsable del contracte al coordinador de l'empresa.

- S'haurà de disposar d'un sistema de control horari del personal adscrit a l'execució del servei.

-El responsable del contracte s'abstindrà d'impartir ordres e instruccions directament al personal empleat de l'empresa adjudicatària del contracte. Aquestes ordres o instruccions es dictaran única i exclusivament al coordinador de l'empresa.

-El contractista exercirà de forma real, efectiva i continua, sobre el personal destinat a l'execució del contracte, el poder de direcció empresarial en aspectes com permisos, llicències, vacances i substitucions. També les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals i de coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre empleat i empleador. La direcció del servei contractat correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària, així com les funcions i l'exercici del poder de direcció empresarial.

-No es pot fer ús de l'escut ni logotip corporatiu o institucional en la documentació que realitzi, confeccioni, publiqui o difongui l'empresa contractista o el personal de la mateixa.